



หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

เทคนิคการประสานงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้



โดย

นางอัญชลี สิทธิชัยรัตน์

นางสุธิตา วรโชติธนนัน

กองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน

กองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน



รูปแบบและสื่อการเรียนรู้

1. รูปแบบการเรียนรู้ : เป็นการศึกษาด้วยตนเอง ใช้เวลา 1 ชั่วโมง (60 นาที)
2. สื่อประกอบการเรียนรู้ :
 - 2.1 เอกสารประกอบการบรรยาย “วิดิทัศน์เทคนิคการประสานงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้”



จุดประสงค์

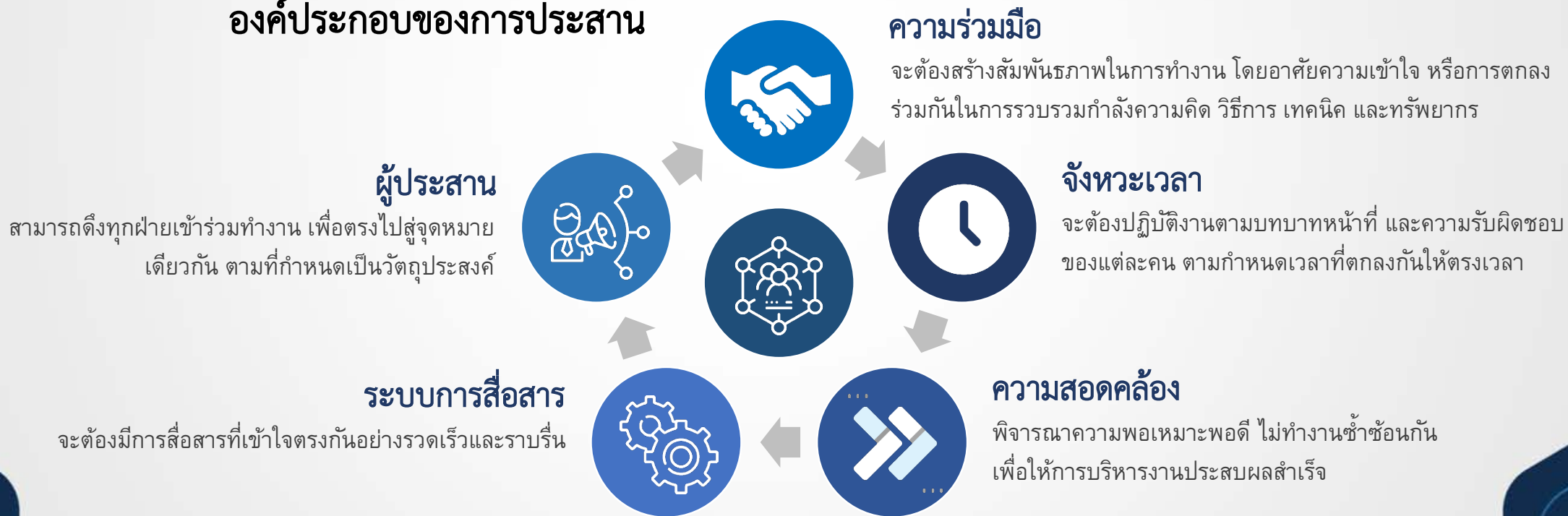
1. มีความรู้และทักษะด้านการประสานงานและการถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ สามารถขับเคลื่อนในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ฯ
3. มีความตระหนักในศักยภาพที่ตนเองมี รับรู้ในบทบาทหน้าที่ และการเห็นคุณค่าของการเป็นครู ก.
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การประสานงาน

การประสานงาน: การติดต่อสื่อสารให้เกิดการร่วมมือในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกัน สร้างระเบียบในการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน การดำเนินงานราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการประสาน



การประสานงาน

ลักษณะของการประสาน

การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง เป็นความร่วมมือของผู้นำ และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ซึ่งการประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงาน ที่อยู่ต่างระดับกัน

ประโยชน์ของการประสานงาน

ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว ลดข้อขัดแย้ง ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดการใช้ทรัพยากร ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการ “ประสานงาน”

ขาดการวางแผนขาดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

การสื่อสารที่ผิดพลาดทำให้เข้าใจวัตถุประสงค์ไม่ตรงกัน

ประสานงานไม่ถูกจังหวะเวลา

โครงสร้างขององค์กรที่มีหลายระดับ

ช่องทางและวิธีปฏิบัติแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน

การประสานงาน

ปัจจัยที่จะทำให้การ **ประสานงาน**

ประสบความสำเร็จ
“สำเร็จ”



01

คน (Man)

การประสานที่แท้จริง คือ การประสานคนให้ร่วมมือ

02

เงิน (Money)

ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ การประสานงาน

03

วัสดุ (Materials)

สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการประสานงาน

04

วิธีการทำงาน (Management)

สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดให้เป็นไปตามเป้าหมาย

05

ข้อมูลพร้อมเสิร์ฟ (Information)

06

นวัตกรรม (Innovation)

07

เทคโนโลยี (Technology)

08

เวลา (Time)

4

M

+

2

IT

การประสานงาน

เทคนิคการประสานงานที่ดี

การประสานงานที่ดีนั้นจะต้องพิจารณารูปแบบของการประสานให้เหมาะสมการประสานงานระหว่างคนต้องคำนึงถึงความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อกัน

วิธีการประสานงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี ได้แก่ โทรศัพท์ Line, Facebook การประชุม online ผ่านทาง Zoom Meeting, Web X, Webinar



8. ติดตามผลเป็นระยะ

1. เต็มใจที่จะติดต่อกับผู้อื่น มองคนในแง่ดี

7. ให้เกียรติ ยกย่อง ให้ความสำคัญซึ่งกัน มีความไว้วางใจกัน

6. เสริมสร้างมิตรไมตรีและความเป็นกันเอง

5. ควบคุมอารมณ์ได้

4. เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง

2. ควรติดต่อใคร จำชื่อคนได้ หน่วยงานใด ควรหาข้อมูล โทรศัพท์ของส่วนที่เกี่ยวข้องไว้

3. มีความรู้ในเรื่องที่ติดต่อ ชักซ้อมการทำงานให้เข้าใจ วัตถุประสงค์ที่ตรงกัน



การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer)

การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) คือขั้นตอนหนึ่งของการจัดการความรู้ (knowledge management) เป็นกระบวนการแบ่งปัน หรือเผยแพร่ความรู้ที่มีจุดประสงค์ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในทีม หน่วยงานหรือองค์กรโดยความรู้จะถูก ถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปยังอีกคน กลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่ม หรือจะเป็นจากองค์กรหนึ่งไปยังอีก องค์กร การจะเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เช่น การประสานงาน การสื่อสาร การจัด กิจกรรมการเรียนรู้ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ที่รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะ ที่ดี จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้



การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer)

ปัญหาเรื่องวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้

ปัญหาด้านเนื้อหา

ปัญหาด้านการวัดและประเมินผล

ปัญหาในการถ่ายทอด

“องค์ความรู้”

การถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer)

โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure)



เทคนิคในการถ่ายทอดองค์ความรู้

ปัจจัย **“ความสำเร็จ”**

ภาวะความเป็นผู้นำ (Leader)

“ผู้นำ” คือ ผู้ที่สามารถนำผู้อื่นให้ก้าวไปข้างหน้า สู่จุดมุ่งหมายตามที่ ตั้งใจไว้ได้ โดยใช้ศักยภาพของความเป็นผู้นำที่มีอยู่ทั้งในด้านสถานภาพ ความสามารถ อิทธิพลชีวิตและพฤติกรรม เพื่อส่งผลให้สามารถกำหนดทิศทาง ของบุคคลผู้ติดตาม ให้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน หน้าที่หนึ่งของผู้นำคือ การกำกับ ดูแล พฤติกรรมและการกระทำของ ผู้ตามในกลุ่ม นอกจากนี้ ผู้นำยังเป็นผู้ที่เป็น ตัวแทนของกลุ่มด้วย



ภาวะความเป็นผู้นำ (Leader)



การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness)

การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น อันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน และเข้าใจตนเองในด้านจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา คุณค่า

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

| **ความสัมพันธ์**ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน องค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช่ระบบการทำงานแบบคนเดียว แต่เป็นการร่วมมือกันทำงานหลายคน ตลอดจนหลายภาคส่วน เมื่อมีคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากแน่นอนว่าย่อมเกิดปัญหาตามมามากมาย เพราะบุคคลแต่ละคนนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

- 1) **เข้าใจตนเอง** : ทุกคนต้องรู้จักตัวเองให้มากที่สุด รู้ว่าอะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง ควรจะปรับแก้จุดอ่อนอย่างไรให้ดีขึ้น ควรจะใช้จุดแข็งของตนให้เป็นประโยชน์อย่างไร ข้อดี ข้อเสียของตนเองคืออะไร อะไรที่จะทำให้การทำงานไม่เกิดปัญหา อะไรที่เราโดดเด่นที่จะช่วยเพิ่มความสำเร็จของงานได้ดี เมื่อเรารู้จักตนเองดีอย่างถ่องแท้แล้ว เราก็จะสามารถประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมว่าอะไรควรหรือไม่ควรทำ อะไรที่เกิดประโยชน์ อะไรที่ทำแล้วจะสร้างผลกระทบ เป็นต้น

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

- 2. เข้าใจผู้อื่น :** เมื่อเรารู้จักตนเองอย่างดีแล้วเราก็ควรที่จะเรียนรู้การรู้จักผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเรียนรู้นี้ยังหมายถึงการใส่ใจ ให้ความสำคัญระหว่างกัน รวมไปถึงการเคารพซึ่งกันและกันด้วย การรู้จักความสามารถ จุดอ่อน จุดแข็งของผู้อื่น ทำให้เราสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกันได้ดี หรือช่วยสนับสนุนเกื้อกูลกันได้ ช่วยอุดช่องโหว่ให้แก้กันตลอดจนรู้ข้อบกพร่องที่นำไปสู่การช่วยกันแก้ปัญหาได้ดี เป็นต้น

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

องค์ประกอบสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

- 3. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล :** เมื่อรู้เขารู้เราแล้ว ก็ควรที่จะเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่มีใครในโลกนี้ที่เหมือนกัน ทุกคนย่อมมีความคิดเป็นของตัวเอง แต่ทุกคนก็ต้องเรียนรู้ที่จะฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับในความแตกต่างระหว่างกัน การยอมรับความแตกต่างไม่ใช่การที่จะต้องปรับความคิดให้เหมือนกันหรือไปในทิศทางเดียวกันเสียหมด การเห็นต่างนั้นไม่ใช่สิ่งผิด แต่การยอมรับฟังจะทำให้เราสามารถเห็นข้อมูลได้รอบด้านขึ้น วิเคราะห์ได้หลายมิติขึ้น และอาจได้หนทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดก็ได้ แล้วก็ต้องเข้าใจว่าความแตกต่างไม่ใช่การแบ่งพวกแบ่งฝักแบ่งฝ่าย แต่เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลคนละรูปแบบ เห็นต่างได้ แต่ก็ต้องยอมรับความเห็นต่างระหว่างกัน และท้ายที่สุดต้องยอมรับข้อสรุปสุดท้ายร่วมกันให้ได้ เพื่อที่จะดำเนินร่วมกันในทิศทางเดียวกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์

เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การพูดจาไพเราะ ทักทายด้วยไมตรี มีความจริงใจต่อกัน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กล่าวคำชมเชยเมื่อสำเร็จ ปลอดภัยเมื่อล้มเหลว ให้คำปรึกษาหรือรับฟังความคิดเห็น และรู้จักการให้อภัย เป็นต้น

ขอขอบคุณหน่วยงานสนับสนุนหลัก



กรมควบคุมโรค

Department of Disease Control

TCESLS

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน)
Thailand Center of Excellence for Life Sciences
(Public Organization)

